

## ABSTRAK

Proses antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian) apabila semua pelayannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut setelah memperoleh pelayanan. Proses antrian dapat terjadi dimana saja, termasuk di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat merupakan salah satu badan yang bergerak membantu pemerintah dalam hal perpajakan yaitu di bidang pelayanan jasa yang melayani aktivitas sistem pelayanan penyetoran bukti pembayaran PPH, pelayanan PBB, pendaftaran NPWP atau PKP, dan Informasi PBB (Help Desk). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat pada waktu-waktu tertentu dihadapkan pada situasi dimana pelanggan yang datang tidak dapat dilayani secara langsung sehingga terjadi penumpukan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan kajian tentang sistem antrian untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan. Dari hasil analisis, didapat model antrian terbaik pada sistem pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat yaitu (M/G/c) : (GD/∞/∞) untuk sistem pelayanan penyetoran bukti pembayaran PPH dengan 4 loket, (M/G/1) : (GD/∞/∞) untuk sistem pelayanan PBB dan sistem pelayanan pendaftaran NPWP atau PKP, serta (M/M/1) : (GD/∞/∞) untuk sistem pelayanan informasi PBB (Help Desk). Ukuran kinerja sistem terbaik yang diperoleh dapat digunakan sebagai acuan perbaikan kualitas sistem pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat.

**Kata Kunci** : Proses antrian, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat.

## ABSTRACT

Queue process is a process of the coming of a customer to a service facility, then waiting in line (queue) when busy officers, and leaving the place after getting the service. Queue process can be occurred wherever, including Taxeses Ministering office (KPP) Pratama is Western Semarang. Taxeses Ministering office (KPP) Pratama is Western Semarang is one of the company that gives public service in term taxation that serve the service system activity of PPH'S voucher endorsement, PBB'S service, NPWP'S registration or PKP, and PBB'S Information. In the particular time, it can be faced on the situation when incoming cutomer can't be served directly so the heaps of cutomers will be occurred. Therefore, needed the study concerning queue system to optimize service to customer. From the analysis result, got the best model queue in the service system in Taxeses Ministering office (KPP) Pratama is Western Semarang that is (M/G/c) : (GD/ $\infty$ / $\infty$ ) for PPH'S voucher endorsement service system with 4 counters, (M/G/1) : (GD/ $\infty$ / $\infty$ ) for PBB'S service service system, and NPWP'S registration or PKP service system, and also (M/M/1) : (GD/ $\infty$ / $\infty$ ) for PBB'S Information service system and also the best working system can be used as the basic in quality improvement of service system in Taxeses Ministering office (KPP) Pratama is Western Semarang.

**Keyword :** Queue process, Taxeses Ministering office (KPP) Pratama is Western Semarang